

Backspace
Delete
www
التسويق
الالكتروني

التجارة الالكترونية :

يمكن تعريف التجارة الإلكترونية كما عرفتها منظمة التجارة العالمية على أنها تشتمل على أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها وتسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية والعمليات التجارية التي تشتمل عليها التجارة الإلكترونية لذلك فإن التجارة الإلكترونية هي :

- الإعلان عن المنتج أو الخدمة والبحث عنهما.
- التقدم بطلب الشراء وتسديد قيمة المواد المشتراة.
- التسليم النهائي للمواد المشتراة.

(ترجمان وخضر،2006).

الأعمال الالكترونية :

وغالبا ما يستخدم البعض اصطلاح التجارة الإلكترونية مرادفاً لاصطلاح الأعمال الإلكترونية **E-business** وهذا بدوره خطأ شائع فالأعمال الإلكترونية أوسع نطاقاً من التجارة الإلكترونية وتقوم على فكرة أتمتة جميع الأعمال وتمتد لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون ،إذ تمتد لعلاقة المنشأة بوكلائها وموظفيها وعملائها كما تمتد إلى أنماط أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه. وضمن مفهوم الأعمال الإلكترونية يوجد المصنع الإلكتروني المؤتمت والبنك الإلكتروني المؤتمت وشركة التأمين الإلكترونية والخدمات الحكومية المؤتمتة التي تتطور حالياً إلى مفاهيم أكثر شمولية وهي الحكومة الإلكترونية.

تعريف التسويق الالكتروني Electronic Marketing

هو «إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الإفتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة، بالإعتماد على تكنولوجيا الأنترنت لبيع المنتجات وإدارة العلاقات بين المنظمة والمستهلك وعناصر البيئة الخارجية»

وهو «العملية التي يتم فيها ممارسة كافة الأنشطة التسويقية كالإعلان والبيع والتوزيع والترويج وبحوث التسويق وتصميم المنتجات الجديدة والتسعير واستخدام الطرق الإلكترونية في عملية الوفاء بالثمن عبر

أهمية التسويق الالكتروني:

الزبائن، وتوثيق العلاقة معهم بطريقة جيدة، من خلال التفاعل المستمرِّ، ويظهر هذا جليَّاً بشكلٍ واضحٍ من خلال التجاريَّة على مواقع التواصل الاجتماعيّ في عمليَّة التسويق.

2- يوفِّر العديد من التكاليف الباهظة التي تحتاجها طرق التسويق التقليدية، فالإعلانات المتلفزة، وإعلانات الشوارع، الراديو كلُّها ذات كلف مرتفعة.

3- يعطي القدرة على إجراء الاستطلاعات المختلفة، والحصول على التغذية الرَّاجعة بكلِّ سهولة، ودون دفع التكاليف المرتفعة لذلك.

4- استطاع خلق فرص عمل جديدة لأشخاص يريدون أن يبدأو مشاريعهم الخاصَّة ولكنَّهم لا يملكون المال الكافي لذلك.

أهداف التسويق الالكتروني:

1- التعرف على أذواق ورغبات المستهلكين

2- تحقيق عمليتي البيع والشراء

3- البحث على العملاء الجدد
و
زيادة معدل الوصول للعملاء

4- زيادة نطاق السوق

5- التعرف على المنافسين

6- تخفيض التكاليف

7- إبقاء الوضع التنافسي للمنظمة وتنميته

عيوب التسويق الالكتروني

يُشار إلى وجود العديد من الأشخاص الذين يمتلكون بعض الأفكار والقناعات التي لا زالت غير مؤمنة بمصداقية التسويق عبر الإنترنت، وبالتالي فإنّ هذه الشريحة من الناس لا يُقدمون على شراء المنتجات أو التعامل مع هذا النوع من التسويق

قلة خبرة بعض الناس بالتقنيات الحديثة الخاصة في بيع وشراء البضائع، وقلة المعرفة بكل ما يتعلق بهذه الأمور.

إحتمالية إختراق الحسابات من خلال بعض الأشخاص الذين يصنفون على أنّهم هاكرز، وبالتالي فإنّ التسويق الإلكتروني يفتقر إلى عوامل السرية والأمان.

بالإضافة إلى التسويق للبضائع والسلع والخدمات الرديئة أو التي تكون غير موجودة أساساً من خلال استخدام أسماء وكيانات وهمية فيما يُعرف بالتضليل، وبعد دفع الأموال لا يستطيع الشخص استردادها؛ وبسبب عدم وجود رقابة حكومية

عوامل نجاح التسويق الالكتروني

1- تحديد إستراتيجية العمل

بمعني وضع خطة مناسبة وتحديد العملاء المستهدفين من خطة التسوي وإنشاء موقع التسويق علي الانترنت وتحدد المنتجات التي سيتم عرضها على الموقع.

2- تنظيم موقع الشركة

التنظيم والاهتمام بموقع الشركة ومراقبة الموقع والمنتجات التي يتم عرضها وتحديث الموقع بشكل مستمر وتبسيط الموقع وعدم تعقيد المعلومات والتسجيل بشكل بسيط على الموقع وان يحتوي الموقع علي عدد قليل من الصفحات.

3- الاستجابة لطلبات العملاء

يجب على الشركة إنشاء (مركز دعم فني) لتلقي الطلبات ومقترحات العملاء ووضعها على أولوية الاهتمامات ومحاولة تنفيذ طلبات العملاء والإجابة على تساؤلات العملاء للإسهام في نجاح التسويق.

4- معرفة أسس البيع والتسويق الالكتروني

بمعني أن تكون الشركة قادرة علي التعامل مع أي فرد في العالم ومعرفة إجراءات البيع والشحن للدول المختلفة وتطوير نظم العمل في الشركة.

5- تأمين الموقع بشهادة

وهي شهادة حماية من التطفل وتحمي بيانات المستخدم أيضاً من برمجيات خبيثة يمكن أن تتسلل إلي موقعك، وهي التي تعطي اللون الأخضر بجوار اسم الموقع مثل (موقع مسوقاتي.كوم) والذي يبدأ بـ https://www.moswkaty.com

الآثار الاقتصادية للتسويق الإلكتروني:

1- على مستوى المؤسسات:

الاستفادة من الفرص التسويقية
تخفيض التكاليف
القدرة التنافسية
تسويق المنتجات المحلية
زيادة الإنتاج
- تقسيم العمل
تخفيض الضريبة

2- على مستوى المستهلكين:

أ- توفير الوقت والجهد
ب- حرية الاختيار
ج- خفض الأسعار
ح- رضا المستهلك